



**በልደታ ክፍለ ከተማ አስተዳደር
የሰራ፣ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ
ልማት ጽ/ቤት**

የዜጎች ስምምነት ሰነድ

**ጥቅምት/2014
ልደታ ክ/ከተማ**

ለተገልጋዮች በሙሉ

የሥርዓታችን ዋነኛ አደጋ የሆነውን የሌብነት/ኪራይ ሰብሳቢነት/ በሕዝብ የላቀ ተሳትፎና የጋራ ትግል ብቻ የሚወገድ ነው።

ተገልጋዮች የምንሰጣቸው መንግስታዊ ድጋፎችን ማግኘት መብታችሁ መሆኑን በመገንዘብ ለኪራይ ሰብሳቢነት/ሌብነት/ አደጋ መጋለጥ የለባችሁም።

በመሆኑም በዘርፉ የጀመርነውን የፀረ-ኪራይ ሰብሳቢነት ትግል ውጤታማ እንዲሆን ተገልጋዮች ከዚህ ነውረኛ ተግባር እራሳችሁን ነፃ በማድረግ ኪራይ ሰብሳቢነትን በፅናት በጋራ እንታገላለን።

በምንሰጣቸው አገልግሎት የሚገጥሞዎትን የኪራይ ሰብሳቢነት ችግር በሚከተሉት አድራሻችን ጥቆማ ይስጡ

የፊደራል ስነ -ምግባርና ፀረ- ሙስና ኮሚሽን

ስልክ ቁጥር 0115529100/998

ፖስታ ሳጥን ቁጥር 34798/99

የስራ፣ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት

ስልክ ቁጥር 0118549548

ፖስታ ሳጥን ቁጥር-----

ከሌብነት ነፃ በመሆን ኪራይ ሰብሳቢነትን በመታገልዎ እናመሰግናለን//

በአዲስ አበባ ከተማ አስተዳዳር

የልደታ ክፍለ ከተማ የስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት

ክፍል አንድ

1. መግቢያ

ክፍለ ከተማችን አገራችን ኢትዮጵያ የበለጸገችና መካከለኛ ገቢ ካላቸው አገሮች ተርታ በማሰለፍ የህዝቧን የኑሮ ሁኔታ ቀጣይነት ባለው መልኩ ለማሻሻል የሚያስችል መዋቅራዊ አደረጃጀት በመፍጠር ፍትሃዊ የኢኮኖሚ ተጠቃሚነትን በማረጋገጥ ሀገራዊ የድህነት ቅንሳ ግብን ለማሳካት ከፍተኛ ርብርብ በማድረግ ከሚገኙ ክፍለ ከተሞች ላይ ትገኛለች።

መንግስት ሀገራችን ከነበረችበት ድህነትና ኋላቀርነት ለማላቀቅ የህብረተሰቡን የኢኮኖሚና ማህበራዊ የላቀ ተሳትፎና ተጠቃሚነት የሚያረጋግጡ ዘርፎችን እየለየና በሂደት ዘርፉን ውጤታማ ማድረግ የሚያስችሉ የተለያዩ ፖሊሲዎችና ስትራቴጂዎችን በመቅረጽና ወደ ተግባር በመግባት ኢንዱስትሪዎችን በማስፋፋትና የበርካታ ዜጎችን የስራ አጥነት ችግር በመቅረፍ ኑሯቸው እንዲሻሻል እየተደረገ ይገኛል።

የስራ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት የዘርፉን አዲስ የልማት ስትራቴጂ ማጽደቅ ተከትሎ በአዲስ መልክ ተደራጅቶ በስትራቴጂው የተቀመጡ ተልዕኮዎችን ለመወጣት ከፍተኛ ርብርብ በማድረግ ላይ ይገኛል። ጽ/ቤቱ በተዋቀረው በእያንዳንዱ የስራ ሂደት መደባወን ሳይጠብቅ አሁን ባለው አደረጃጀት ሊተገበሩ የሚገባቸውን ተግባራት ከከተማው መሪ እቅድና ከዕድገትና ትራንስፎርሜሽን ዕቅድ በመነሳት ዝርዝር እቅዶችን በማውጣት እየተገበረ ይገኛል።

ጽ/ቤቱ ለተገልጋዮች የሚሰጠውን አገልግሎት ለማሻሻልና ለማቀላጠፍ የተለያዩ ጥረቶችን ሲያደርግ የቆየ ቢሆንም ተገልጋዮች ወደ ጽ/ቤቱ አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ የሚሰጣቸውን የአገልግሎት ዓይነትና ጥራት፣ የሚወስደውን ጊዜ አገልግሎቱን ለማግኘት የሚያስፈልጋቸው ወጪና እንዲሁም በእነርሱ በኩል ማሟላት የሚገባቸውን ቅድመ ሁኔታዎችን ያመላከተ የተገልጋዮች ቻርተር ማዘጋጀት አስፈላጊ ነው።

ይህ ቻርተር የቻርተሩን ዓላማ፣ የጽ/ቤቱን ስም ፣ ራዕይና ተልዕኮ እንዲሁም እሴቶች፣ የተገልጋዮች ዝርዝር፣ የጥራት መርሆዎች፣ የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች፣ ለተገልጋዮች የሚሰጡ ዋና ዋና አገልግሎቶችና የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ፣ የቅሬታ አቀራረብ ፣ የክትትልና ግምገማ ስርዓት እንዲሁም የጽ/ቤቱን እና አመራሮች ስምና አድራሻ አካቶ ይዟል።

1.1 የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ የዜጎች የሥምምነት ሠነድ በልደታ ክፍለ ከተማ በስራ፤ ኢንተርፕራይዝ እና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት እና በወረዳ ደረጃ ተፈጻሚነት ይኖረዋል።

1.2 የጽ/ቤቱ ዓላማዎች፡-

- ሰፊ የስራ እድል በመፍጠር የህዝባችንን ገቢ ማሻሻል ድህነትን መቀነስ፤ እንዲሁም ፍትሐዊ የሀብት ክፍፍል እንዲፈጠር ማድረግ
- ዘርፉ ተወዳዳሪና ቀጣይነት ያለው ልማት የሚያስመዝግብ የገጠር ልማትን ለማስቀጠልና ለኢንዱስትሪው ልማት አስተማማኝ መሰረት የሚጥል ዘርፍ እንዲሆን ማስቻል፤
- በከተሞች ሰፊ መሰረት ያለው ልማታዊ ባለሀብት በመፍጠር የዘርፉን ልማት ማስፋፋት ናቸው።

1.3 ስትራቴጂያዊ የትኩረት መስኮች

- 1) የኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ማልማት
- 2) የሥራ ስምሪት በማስፋፋት የስራ ዕድል መፍጠር
- 3) በከተማ ልማታዊ ሴፍቲኔት ተጠቃሚ ማድረግ
- 4) የመስሪያ ቤታ ልማትና አቅርቦት
- 5) ምቹ የሥራ ቦታና አካባቢ መፍጠር

1.4 ስትራቴጂያዊ ውጤቶች

- 1) ምርታማ፣ብቁና ተወዳዳሪ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ
- 2) ስራ ዕድል የተፈጠረላቸው ስራ ፈላጊዎች
- 3) በምግብ ዋስትና ፕሮግራም ተጠቃሚ የሆኑ ነዋሪዎች
- 4) በመስሪያ ቤታ አቅርቦት ተጠቃሚ የሆኑ ኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች
- 5) መብትና ደህንነቱ የተጠበቀ ሰራተኛ

1.5 የዜጎች ስምምነት ሰነድ ዓላማ

- ✚ ግልፅኝነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርአት ለማስፈን፤
- ✚ አገልግሎት አሰጣጡ በተጠናው ስታንዳድ መሰረት እንዲሰጥ ለማድረግና፤
- ✚ በስታንዳርዱ መሰረት አገልግሎት የማይሰጡ አካላት ላይ ተጠያቂነትን በማስፈን የመልካም አስተዳደር ችግሮችን መፍታት ናቸው።
- ✚ በጽ/ቤቱ በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተገልጋዮችን ለማሳተፍ፤
- ✚ ሁሉም ተገልጋዮች በስራ ኢንተርፕራይዝ አገልግሎት አሰጣጥ ላይ የባለቤትነት ስሜት ተሰምቷቸው አስተያየት ጥቆማና ማናቸውንም ግብዓት በነጻነት የሚሰጡበትን ሁኔታ ለማመቻቸትና ለመተግበር ነው።

1.6 የዜጎች የስምምነት ሰነድ ዝርዝር ዓላማ

- ✚ ግልፅኝነትና ተጠያቂነት ያለው የአሰራር ስርአት ለማስፈን፤
- ✚ አገልግሎት አሰጣጡ በተጠናው ስታንዳድ መሰረት እንዲሰጥ ለማድረግና፤
- ✚ በስታንዳርዱ መሰረት አገልግሎት የማይሰጡ አካላት ላይ ተጠያቂነትን በማስፈን የመልካም አስተዳደር ችግሮችን መፍታት ናቸው።
- ✚ በቢሮው በሚሰጠው አገልግሎት ላይ ተገልጋዮችን ለማሳተፍ፤

1.7 የዜጎች የስምምነት ሰነድ አስፈላጊነት

ለተገልጋዩ ህብረተሰብ የሚሰጡ አገልግሎቶችን የጥራት ደረጃ ለማስጠበቅ፣ የቅሬታ አቀባበልና አፈታት ሥርዓትን ለማሻሻል፣ ዜጎች የመገልገል መብታቸውን ለማረጋገጥ፣ ግልጽነትና ተጠያቂነት ያለው አሰራርን ለማስፈን የዜጎች የስምምነት ሰነድ ማዘጋጀት አስፈላጊ ሆኖ ተገኝቷል።

1.8 የቻርተሩ መርሆዎች

- የአገልግሎት ደረጃን ማካተት
- ለግልፅነትና የተሟላ መረጃ ማቅረብ
- ማማከርና ማሳተፍ
- የአገልግሎት አማራጭና ምቹ ሁኔታን መፍጠር
- ሁሉን እኩል ማየት
- ችግሮችን ለማረም የተዘጋጀ
- ለሚከፈል ገንዘብ ተመጣጣኝ አገልግሎት መስጠት
- ፈጠራና መሻሻል
- ከአጋሮች ጋር አብሮ መስራት

1.9 የተቋሙ ራዕይ፣ ተልዕኮና እሴቶች

➤ የተቋሙ ራዕይ/Vision

አዲስ አበባ ከተማ በ2017 ምቹ የስራ ሁኔታ የተረጋገጠባት ፤ ዘላቂና አስተማማኝ የስራ እድል የፈጠሩ በዓለም አቀፍ ደረጃ ተወዳዳሪ የሆኑ ኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች ያደጉባት ከተማ ሆና ማየት ነው ፡፡

➤ የተቋሙ ተልዕኮ /Mission:

የስራ ስምሪት አገልግሎትን በማስፋፋት፣ ሰላማዊ የአሰሪና ሰራተኛ ግንኙነትን በማስፈን ለስራ ፈላጊው ሰፊ የስራ እድል በመፍጠር፣የልማታዊ ሴፍቲኔት ፕሮግራም በመተግበር ከድህነት ወለል በታች የሚገኙ ነዋሪዎችን ኑሮ ማሻሻል እንዲሁም የመስሪያ ቦታ፣ የፋይናንስ፣ የካፒታል ሊዝ፣ የገበያ፣ ቴክኖሎጂ፣ የቴክኒክና ምክር ድጋፍ በማድረግ ኢንተርፕራይዝና አምራች ኢንዱስትሪ በምርትና ምርታማነት ብቁና ተወዳዳሪ እንዲሆኑ ማስቻል፡፡

➤ የተቋሙ እሴቶች/Values

- ግልጽኝነት
- ተጠያቂነት
- ፍትሀዊነት
- ቅንጅታዊ አሰራርን ማኅልበት
- ለለውጥ ዝግጁነት
- ስራ ፈጣሪነትን ማበረታታት
- በእጩቀት መምራት
- የምርታማነት ባህል
- አገልጋይነት
- ታማኝነት

ክፍል ሁለት

2. የልደታ ክፍለ ከተማ የስራ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤት ሥልጣንና ተግባር

2.1 የተቋሙ ስልጣንና ተግባራት

1. የኢንተርፕራይዞችና የኢንዱስትሪ ልማት ለማፋጠን የሚረዱ ተቋማዊ ስትራቴጂዎች፣ ስልቶችን፣ ፕሮግራሞችን፣ ፕሮጀክቶችን፣ የድጋፍ ማዕቀፎች፣ መመሪያዎችንና እቅዶችን ያዘጋጃል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤
2. በከተማው ውስጥ የሚገኙትን ነዋሪዎች አምራች ዜጋ ለማድረግ የሚያስችሉ አዳዲስ የስራ ዕድል አማራጮችን ይለያል፣ ያጠናል፣ ያስጠናል፣ ፕሮጀክት ፕሮፋይል ያዘጋጃል፣ የአዎጭነት ጥናቶችን ያጠናል፣ ያስተዋውቃል፣ ወደ ስራ እንዲገቡ ያበረታታል፤
3. የኢንተርፕራይዞች የኢንዱስትሪዎች የሥራ ፈላጊዎችንና የስራ ገበያ መረጃ ይመዘግባል፣ መረጃ ይሰበስባል፣ ይተነትናል፣ ያደራጃል፣ ይተነትናል ጥቅም ላይ እንዲውል ያደርጋል፤
4. ለሥራ ፈላጊዎች ለኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች በሥራ ዕድል ፈጠራና ኢንዱስትሪ ልማት ስትራቴጂ፣ አሰራርና የድጋፍ ማዕቀፎች ላይ ግንዛቤ ይፈጥራል፣ አፈፃፀሙን እየተከታተለ ድጋፍ ያደርጋል፤
5. የኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎች የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያዎችን ያቋቁማል፣ ያስተባብራል፣ ይቆጣጠራል፤
6. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንዱስትሪዎችን በንግድ ህጉ እና አግባብ ባለው ሌላ ህግ መሰረት ያደራጃል፣ አስፈላጊውን ድጋፍ ያደርጋል፤
7. ኢንተርፕራይዞችና አምራች ኢንዱስትሪዎች የተሰማሩበትን የስራ ዘርፍ በአግባቡ ማካሄድ የሚያስችላቸው የብድር፣ የካፒታል ሊዝ ፋይናንስ አገልግሎት ድጋፍና ክትትል ያደርጋል፣ የመስሪያና መሸጫ ቦታ ይሰጣል፣ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፣ ያረጋግጣል፣ ከታለመለት ዓላማ ዉጭ ጥቅም ላይ ዉሎ ሲገኝ ህጋዊ እርምጃ ይወስዳል ያስወስዳል፤
8. በኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ለተሰማሩ አንቀሳቃሾችና አምራቾች የሙያ ማበልፀጊያ ስልጠናዎች እና አውደ ርዕዮች እንዲዘጋጁ ያደርጋል፤
9. የኢንተርፕራይዞችና ኢንዱስትሪዎችን የገበያ ችግር ለመቅረፍ ከተለያዩ አካላት ጋር የገበያ ትስስር እንዲፈጠሩላቸው ያደርጋል፣ ኤግዚቢሽንና ባዛሮች እንዲዘጋጁ

ያደርጋል፤ በውጭ ሀገር በሚካሄዱ ኤግዚቢሽንና ባዛሮች እንዲሳተፉ ሁኔታዎችን ያመቻቻል፤

10. ኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች ለተወዳዳሪነታቸው እንቅፋት የሆኑ ጉዳዮችን በጥናት በመለየት መፍትሔ እንዲያገኙ ያደርጋል፤ ምርጥ ተሞክሮዎችን ከሀገር ውስጥ እና ከውጭ ሀገር ለይቶ ያጠናል፤ ይቀምራል፤ ያስተገብራል፤ ውጤታማነቱን ይከታተላል፤

11. የኢንተርፕራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች እርስ በእርስ በግብዓት አቅርቦት፣ በምርትና በቴክኖሎጂ ትስስር እንዲፈጥሩ ያደርጋል፤ የሀገር ውስጥ እና የውጭ ሀገር የገበያ ትስስር ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤

12. ኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች ምርታማነታቸውን ለማሳደግ እና ተወዳዳሪ እንዲሆኑ ከዩኒቨርሲቲዎች፣ ከጥናትና ምርምር ተቋማት እና ከሌሎች ባለድርሻ አካላት በቅንጅት ይሰራል፤

13. ኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች የመረጃ፣ የቴክኖሎጂ መረጣ፣ የድርድር፣ የግንባታ፣ የኮሚሽኒንግ ድጋፍ ይሰጣል፤ ውጤቱንም ይገመግማል፤

14. ለኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች የመረጃና የምክር አገልግሎት የሚሰጥበት የአሰራር ስርዓት ይዘረጋል፤ ተፈጻሚነቱን ይከታተላል፤

15. የኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች የብቃት ማረጋገጫ እንዲሁም የደረጃ እና የጥራት ሰርቲፊኬሽን እንዲያገኙ ድጋፍ ያደርጋል፤

16. ኢንተርኘራይዎችንና አምራች ኢንደስትሪዎች ከጥቃቅን ወደ አነስተኛ፣ ከአነስተኛ ወደ መካከለኛና ከመካከለኛ ወደ ከፍተኛ የዕድገት ደረጃ እንዲሸጋገሩ ያደርጋል፤

17. ኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች ተወዳዳሪ ለማድረግ በጥናት ላይ የተመሰረተ የማበረታቻ፣ የዕውቅና እና ሽልማት ስርዓት ይዘረጋል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤

18. የኢንተርኘራይዎችና አምራች ኢንደስትሪዎች በዘርፍ ማህበራት ያደራጃል፤ ውጤታማ እንዲሆኑ አስፈላጊውን እገዛ ያደርጋል፤

19. የኢንዱስትሪውን ምርትና ምርታማነት በቀጣይነት ሊያሳድጉ የሚችሉ የአቅም ግንባታ እና ችግር ፈቺ የጥናት ስራዎችን ያከናውናል፤ እንዲሁም የሰራተኞች የስራ ላይ ደህንነት፣ የአካባቢ ጥበቃና የኢንዱስትሪ ሰላም የሚያስጠብቁ ተግባራትን ያከናውናል፤

20. ከሚመለከታቸው አካላት ጋር በመቀናጀት ለኢንተርኖራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች አስፈላጊ የሆነ የሰለጠነ የሰው ኃይል እና የግብዓት አቅርቦት አስተማማኝ በሆነ መልኩ ለማሟላት የሚያስችል ስልት ይቀይሳል፤ ተግባራዊ ያደርጋል፤
21. ለኢንተርኖራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች አገልግሎት እንዲውሉ የተዘጋጁ ነባር የመስሪያ ቦታ የሆኑ ህንጻዎች፣ ሼዶች፣ ተለጣፊ ሱቆች እና ኮንቴነሮች እንዲሁም በመንግስት፣ በግልና በተለያዩ በጎ አድራጎች ድርጅቶች የተገነቡ መደብሮችን ያስተዳድራል፤ ይከታተላል፤
22. ለኢንተርኖራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች ማምረቻ፣ ማሳያ እና መሸጫ ሼዶና ህንጻ በኢንዱስትሪ መንደሮች፣ በክላስተር ማዕከላትና በገበያ ማዕከላት ማስገንባት እንዲችሉ ከሚመለከተው አካል የለማ መሬት ይረከባል፤ ካርታ የሌላቸው ነባር ይዘታዎች ካርታ እንዲሰራላቸው ያመቻቻል፤ የተገነቡትን ያስተላልፋል፤ ያስተዳድራል፤
23. ኢንተርኖራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች ማምረቻ፣ ማሳያ እና መሸጫ ሼዶና ህንጻ በኢንዱስትሪ መንደሮች፣ በክላስተር ማዕከላት፣ በገበያ ማዕከላት እና በኢንፖሪየም ማዕከላት በማደራጀት እንዲገነቡ ያደርጋል፤ እድሳትና ጥገና እንዲደረግላቸው ያደርጋል፤ የመሠረተ ልማት አውታሮችም እንዲሟሉላቸው ይደግፋል፤ ይከታተላል፤
24. ነባር እና አዲስ የመስሪያ ቦታ ማዕከላት ስታንዳርድ እና ዝርዝር የአፈጻጸም መመሪያ ያወጣል፤ ይተገብራል፤ ይቆጣጠራል፤ በወጣው መመሪያ መሰረት ለኢንተርኖራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች በኪራይ ያስተላልፋል፤ ኪራይ እንዲሰበሰብ ያደርጋል፤
25. መስራት እየቻሉ በማህበራዊና ኢኮኖሚያዊ ችግሮች ምክንያት ሥራ ሳይኖራቸው በከፋ ድህነት ላይ የሚኖሩ የከተማ ነዋሪዎችን መረጃ ይመዘግባል፤ ይለያል፤ ያደራጃል፤ ይተነትናል፤ ሲፈቀድለትም በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤
26. ከማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች የተጠቃሚነት ጊዜያቸው ሲያበቃ የማስመረቅ ስራ ይሰራል፤ በዘላቂ ኑሮ ማሻሻያ ፕሮግራም ተጠቃሚ እንዲሆኑ ያደርጋል፤ አፈፃፀሙን ይከታተላል፤

27. በአሰሪና ሠራተኛ መካከል የሥራ ቦታ ሰላም እንዲሰፍን ያደርጋል፤ የወል የሥራ ክርክሮች እና የጎብረት ስምምነት ድርድር ልዩነቶች በመግባባት እልባት እንዲያገኙ ያደርጋል፤ የህብረት ስምምነቶችንና ማሻሻያቸውን ይመዘግባል፤
28. በአሰሪና ሠራተኛ መካከል የሥራ ቦታ ሰላም እንዲሰፍን የትምህርትና የሥልጠና አገልግሎት ይሰጣል፤ የሙያ ምክር አገልግሎት ስለሚስፋፋበት፣ ክፍት የሥራ መደቦች ስለሚመዘገቡበትና ሥራና ሠራተኛ ስለሚገናኙበት ዘዴ ይቀይሳል፤ ሲጸድቅም ተግባራዊ መሆኑን ያረጋግጣል፤
29. አግባብነት ካላቸው አካላት ጋር በመተባበር በከተማው ውስጥ በሥራ ላይ ስለተሰማራውና ሥራ አጥ ስለሆነው የሰው ኃይል፣ ስለሙያ መደብ፣ የከተማውን የስራ ስምሪት እንዲሁም የሙያ አመዳደብ ጥናትና ምርምር ያደርጋል፤ መረጃዎችን ይይዛል፤ የስራ ገበያ መረጃዎች ስርዓት ይዘረጋል፤ ይሰበስባል፤ ያጠናክራል፤ ያሰራጫል፤
30. በአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ ህግ በተደነገገው መሰረት በከተማው ውስጥ የሚደራጁ የአሰሪና ሰራተኛ የሙያ ማህበራትን ይመዘግባል፤ ድጋፍ ይሰጣል፤ ሲፈርሱ ምዝገባውን ይሰርዛል፤
31. አሰሪዎች የስራ ሁኔታን፣ የሙያ ደህንነትና ጤንነትንና የስራ አካባቢን ለመጠበቅ የወጡ የስራ ሁኔታ ደረጃዎችና የመከላከያ ዘዴዎች በሥራ ላይ ማዋላቸውን ይቆጣጠራል፤
32. ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች የብቃት ማረጋገጫ በህግ መሰረት ይሰጣል፤ ድጋፍ ያደርጋል፤ መሥራታቸውን ያረጋግጣል፤ ይሰርዛል፤
33. በአሰሪና ሠራተኛ ጉዳይ ህግ መሰረት የከተማው አስተዳደር የአሠሪና ሠራተኛ ጉዳይ ወሳኝ እና አማካሪ ቦርድ አባሎችን ይሾማል፤ ያሰናብታል፤ ተግባርና ኃላፊነታቸውን ይከታተላል፤
34. የከተማ ነዋሪ ስለውጭ አገር ሥራ ስምሪት እና ህገ ወጥ ዝውውር ተጨባጭ ሁኔታ፣ ትክክለኛ እና ወቅታዊ መረጃ እንዲያገኝ የመገናኛ ብዙኃንንና ሌሎች አማራጭ ዘዴዎችን በመጠቀም ቀጣይነት ያለው ከተማ አቀፍ የግንዛቤ ማሳደጊያ ሥራዎችን ያከናውናል፤
35. ለስራ ወደ ውጭ አገር ለመሄድ ፍላጎት ላላቸው ዜጎች ስለተቀባይ አገር ሁኔታ በሚሰማሩበት የስራ መስክ ሊኒራቸው ስሚገባ ክህሎት፣ ስለመብታቸውና

ኃላፊነታቸው እና ስለመሳሰሉት ጉዳዮች የቅድመ-ስምሪትና የቅድመ ጉዞ ግንዛቤ ማሰደጊያ ስልጠና እንዲያገኙ ያደርጋል፤

36. መንግስታዊና መንግስታዊ ካልሆኑ እና ከግል ድርጅቶች ጋር ትስስር በመፍጠር ኢንተርኑራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች ድጋፍ እንዲያገኙ ሁኔታዎችን ያመቻቻል፤ የአሰራር ስርዓት ይዘረጋል፤ ተፈጻሚነቱን ያረጋግጣል፤

37. በማንፋክቸሪንግ ዘርፍ ለሚሰማሩ ኢንተርፕራይዎችና አምራች ኢንዱስትሪዎች የአምራችነት ፋቃድ ይሰጣል፤ ይከታተላል፤ ይቆጣጠራል፤ በህጉ መሰረት ሳይሰራበት ሲቀር ፍቃዱን ይሰርዛል፤ በሰጣቸው የአምራችነት ፍቃድ መሰረት የማምረት አቅምን ይለካል፤ የምርት ጥራት ቁጥጥርና ኢንስፔክሽን ስራዎችን ይሰራል፤ ከህግ ውጭ ተፈፅሞ ሲገኝ ህጋዊ የማስተካከያ እርምጃ ይወስዳል፤

2.2 የተቋሙ ዋና ዋና ተግባራት /አገልግሎቶች/

- 1) ፕሮጀክት ማዘጋጀትና መገምገም ፤
- 2) አማራጭ የስራ ዕድሎችን መለየት፤
- 3) የአዋጭነት ጥናትና ፕሮጀክት ፕሮፋይል ማዘጋጀት፤
- 4) ሰራ ፈላጊዎችን ወደ ስራ ማስገባት፤
- 5) መረጃዎችን መሰብሰብ፤ ማደራጀት፤ መተንተንና ማሰራጨት፤
- 6) የስራ ፈላጊዎችን በንግድ ህጉ መሰረት በኢንተርፕራይዝ ማደራጀት፤
- 7) የካፒታል ሊዝና የፋይናንስ ድጋፍ እንዲያገኙ ማመቻቸት፤
- 8) የአቅም ግንባታ ስልጠና መስጠት፤
- 9) ምርትና አገልግሎትን ማስተዋወቅ (Promotion)
- 10) የግብዓት፣ የምርት፣ የቴክኖሎጂ እና የገበያ ትስስር መፍጠር፤
- 11) ምርጥ ተሞክሮዎችን መቀመርና ማስፋት ፤
- 12) ጥናትና ምርምር ማድረግ፤
- 13) ምርታማነትን መለካት፤
- 14) የድርድርና የኮሚሽንነንግ አገልግሎት መስጠት፤
- 15) የብቃት ማረጋገጫ፣ የደረጃ እና የጥራት ሰርቲፊኬሽን እንዲያገኙ ማመቻቸት፤
- 16) የዕድገት ደረጃ ሽግግር አገልግሎት መስጠት፤
- 17) የኢንዱስትሪ ኤክስቴንሽን ድጋፍ ማመቻቸት፤
- 18) የማበረታቻ ፣ የዕውቅና እና ሽልማት ስራን ተግባራዊ ማድረግ፤

- 19) የሂሳብ መዝገብ አያያዝ እና የኦዲት አገልግሎት መስጠት፤
- 20) ለኢንተርፕራይዞች የንግድ ልማት አገልግሎት (BDS) መስጠት፤
- 21) ለመስሪያ ቤታዎችና ክላስተር ማዕከላት ልማት የሚውል የለማ መሬት መረከብ፤
- 22) ነባርና አዳዲስ የመስሪያ ቤታዎችን በስታንዳርዱ መሰረት ያደራጃል፤
- 23) የአንድ ማዕከል አገልግሎት መስጫ ጣቢያዎችን ማቋቋምና ማጠናከር፤
- 24) የመስሪያና መሸጫ ቤታዎችን በውል ማስተላለፍ፤ ማስተዳደርና መቆጣጠር፤
- 25) የመስሪያና መሸጫ ቤታዎች፣ ክላስተር ማዕከላትንና ኢንፖርየሞችን በክላስተር ፅንሰ ሀሳብ መሰረት ዲዛይን እንዲዘጋጅ በማድረግ ማሰገንባት፤
- 26) የነባር መስሪያ ቤታዎችን የእድሳትና የጥገና ስራዎችን መስራት፤
- 27) የመሰረተ ልማት አውታሮች እንዲሟሉ ማድረግ፤
- 28) የስራ ቦታ አከባቢ እና የሰራተኞች የስራ ላይ ደህንነት፣ ጤንነት ማስጠበቅ፤
- 29) ነባርና አዳዲስ ይዞታዎችን የባለቤት ማረጋገጫ ካርታ እንዲኖራቸው ማድረግ፤
- 30) ማህበራዊ ምክክር ማስተግበር፤
- 31) የወል የሥራ ክርክሮች እና የኅብረት ስምምነት ድርድር ልዩነቶችን ማስማማት፤
- 32) የአሰሪና ሰራተኛ ማህበራትን ህጋዊ ማድረግ እና ድጋፍ መስጠት፤
- 33) የአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ የህግ ማዕቀፎች ተፈጻሚነት ማረጋገጥ፤
- 34) ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች እና የግል የስራ ሁኔታ ቁጥጥር አገልግሎት አቅራቢዎች የብቃት ማረጋገጫ መስጠት፤
- 35) የስራ ክርክሮችን በውሳኔ መፍትሔ
- 36) ስለውጭ አገር ሥራ ስምሪት እና ህገ ወጥ የሰዎች ዝውውር የግንዛቤ ማሳደጊያ ሥራዎችን መስራት፤
- 37) የስደት ተመላሾችን በዘላቂነት ማቋቋም፤
- 38) የህብረተሰብ ተሳትፎና ንቅናቄ ሰራዎች መስራት፤
- 39) የሴፍቲኔት ተጠቃሚ ነዋሪዎችን መለየት፤
- 40) የቅሬታ አፈታትና አቤቱታ አገልግሎት መስጠት፤
- 41) በማህበረሰብ አቀፍ ስራዎች የሚለሙ ቤታዎችን እንዲለዩ ማድረግ፤
- 42) የማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ላይ በማሰራት ተጠቃሚ ማድረግ፤
- 43) የዘላቂ ኑሮ ማሻሻያ የድጋፍ ማእቀፎችን እንዲያገኙ ማድረግ፤
- 44) የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚዎች ተጨመሪ ጥሪት ማፍሪያ ላይ ማሰማራት፤
- 45) የሴፍቲኔት ተጠቃሚዎችን በማስመረቅ፣ የማሸጋገር ስራ መስራት፤

46) የአገልግሎት ክፍያ መሰብሰብ፤

47) የመረጃና የምክር አገልግሎት መስጠት፤

48) ክትትልና ድጋፍ ማድረግ፤

49) የአምራች ኢንዱስትሪዎች የአምራችነት ፍቃድ መስጠትና መሰረዝ

50) የምርት ቁጥጥር እና እንስጭኸሽን ስራ ያከናውናል

2.3 ተግባራትና ስታንዳርድ

የስራና ምግብ ዋስትና ማስተባበሪያ ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንቦች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንቦች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.1	የአገር ውስጥ እና የውጭ አገር ሥራ ፈላጊዎችን መመዝገብና የመለያ መታወቂያ ካርድ መስጠት፤	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		በአካል በመገኘት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ፤ ✓ የብሎክ አደረጃጀት ኮሚቴዎች
1.2	የስራ ፈላጊዎችን መመዝገብ እና በንግድ ህጉ መሰረት በኢንተርፕራይዝ ማደራጀት፤	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		በአካል በመገኘት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ፤ ✓ የስራ አጥ ካርድ ✓ ከወረዳ ውጭ ከሆነ ያለመደረጃት ከሚኖርበት ወረዳ ማምጣት፤ ✓ የመተዳደሪያ ደንብ የፀደቀ ✓ ቲን ነበር ✓ የስም ስያሜ ✓ የብቃት ማረጋገጫ
1.3	በውጭ አገር በስራ ተሰማርተው ለሚመለሱ ዜጎች የማቋቋም ድጋፍ ማድረግ፤	በወረዳ	10 ደቂቃ	100%		ተቋቋሚዎች በአካል ቀርበው በሚሰጥ ድጋፍ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ከስደት ተመላሽ መሆንን የሚገልጽ ማስረጃ(ሊ.ሴ.ፓሴ) ✓ የስደት ተመላሽ ካርድ ✓ ፓስፖርት ✓ ከውጭ ጎዳይ የሚሰጥ ማስረጃ ✓ የአዲስ አበባ ነዋሪነት መታወቂያ

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.4	ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ ኤጀንሲዎች የብቃት ማረጋገጫ መስጠት፤	በማዕከል እና ክፍለ ከተማ	40 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	<p>ለአዲስ ፈቃድ፡</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ዋና የንግድ ምዝገባ ሰርተፊኬት ✓ የኤጀንሲ መዋቅርና የሰራተኛ ስም ዝርዝር ✓ የሰራ አስኪያጅ ጉርድ ፎቶ ግራፍ/ፓስፖርት መጠን/ ✓ የሰራ አስኪያጅ የመጀመሪያ ዲግሪ የትምህርት ማስረጃና ሶስት አመት የሰራ ልምር ✓ የኤጀንሲው ሙሉ አድራሻና የቢሮ የክራይ ውል ✓ የፖሊስ አሻራ ምርመራ ውጤት ✓ የሰራተኞች መመልመያ መስፈርትና መመዝገቢያ ቅጾች ✓ የዋስትና ገንዘብ የተያዘበትን የባንክ መረጃ ✓ የአገልግሎት ክፍያ ብር 700.00 <p>ለፈቃድ ዕድሳት፡</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ከላይ በአዲስ ፈቃድ መስፈርት ከተጠቀሱት በተጨማሪ የዘመኑ የተመረመረ የሂሳብ ሪፖርትና ግብር የተከፈለ ስለመሆኑ ማስረጃ ✓ የታደሰ የንግድ ምዝገባና የንግድ ፈቃድ፤ ✓ የእድሳት ጊዜው ከማለቁ አንድ ወር በፊት የዕድሳት ጥያቄ ማመልከቻ፤ ✓ የዋስትና ገንዘብ የተያዘበትን የባንክ መረጃ ✓ የእድሳት ክፍያ ብር 1500.00

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.4	ከስራ ስምሪት ጋር የሚነሱ አቤቱታዎችና ቅሬታዎችን መፍታት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ	24 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ ✓ ለቀረበው ቅሬታዎች የማጣራት ስራ መስራት፤ ✓ በቀረበው ቅሬታ መሰረት ምላሽ መስጠት
1.5	ሥራና ሠራተኛ ለሚያገናኙ የአገር ውስጥ እና የውጭ አገር ኤጀንሲዎች ክትትል፣ ድጋፍ እና ቁጥጥር ማድረግ ፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ	24 ሰዓት	100%		በአካል ኤጀንሲው ባለበት በመገኘት	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ቅሬታ ወይም አቤቱታ በቃል ወይም በጽሁፍ ማቅረብ
1.6	በአገር ውስጥ ኤጀንሲዎች የሚቀርብ የሶስተኛ ወገን ቆይታ ስራ-ክሸን፣ የተለማማጅ የሙያ መልመኛ እና የአገር ውስጥ የወቅት ስራተኛ ውል አገልግሎት ማዕደቅ፤)	በማዕከል እና ክፍለ ከተማ	15 ዳቂቃ	100%		በአካል ሁለቱ ተዋዋዮች በተገኙበት	<p>ቀጣሪና ተቀጣሪ በአካል መቅረብ ፤</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ነባር ኮንተራ-ክተር ከሆነ የንግድ ምዝገባና ያለፈውን ዓመት የታደሰ ንግድ ፈቃድ ዋናውንና ቅጅ ፤ ✓ አዲስ ኮንተራ-ክተር ከሆነ ደግሞ የንግድ ምዝገባ ዋናውንና ቅጅ፤ ✓ በውክልና ከሆነ የተወካይ የመታወቂያና ለመቅጠር መሆኑን የሚገልፅ ውክል፤ ✓ ለነባር ስራተኞች የአመቱን ፔሮልና የደሞዝ ግብር ደረሰኝ ዋናውንና ቅጅ ✓ የባለሙያዎች የታደሰ የሙያ ፈቃድ፣ የደሞዝ መጠንና ግብር መክፈትን የሚገልፅ መልቀቂ ማቅረብ፤ ለአዲስ ምሩቃን የሙያ ፍቃድና የትምህርት ማስረጃ ማቅረብ፤ ✓ የአገልግሎት ክፍያ መጠን፡- ፔሮል ላላቸው ነባር ሠራተኞች በሰው ብር 120.00 ድርጅቱ በራሱ ማስታወቂያ አዲስ ስራተኞች ቀጥሮ ሲቀርብ ብር 200.00

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.7	የመንግስት ሥራና ሠራተኛን ማገናኘት	አማዕክል እስከ ወረዳ	30 ዳቂቃ	100%		በመስፈርቱ መሠረት የሚሉትን ለቀጣሪው ድርጅት ማስተላለፍ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ከቀጣሪ ድርጅት ለስራ መደቡ የሚያስፈልጉ መስፈርቶችን በማያየዝ አገልግሎት በደብዳቤ መጠየቅ ✓ የስራ ፈላጊዎች በሚወታው የስራ ማስታወቂያ መሰረት መስፈርቶችን አሟልቶ ማመልከት ✓ ከሚኖሩበት ወረዳ ሠ/ማ/ገ/ጽ/ቤት የተሰጠ የስራ መፈለጊያ ካርድ ማቅረብ
1.8	የሙያ ምክርና የግንዛቤ ማስጨበጫ አገልግሎት መስጠት	አማዕክል እስከ ወረዳ	30 ደቂቃ	100%			<ul style="list-style-type: none"> ✓ በአካል በመገኘት ተገልጋዩ የሚፈልገውን የሙያ ምክር መጠየቅ ✓ በተጠየቀው የሙያ ምክር መሰረት አገልግሎቱን ተደራሽ ማድረግ፤
1.9	የሴፍቲኬት ተጠቃሚ ነዋሪዎችን መለየት፤	በወረዳ	2080 ሰዓት	100%		በአካል በመገኘት	<ul style="list-style-type: none"> ➢ በወረዳው ስድስት ወር ስለመኖሩን ማስረጃ ➢ በሌሎች የእርዳታ ዘላቂ መንግስታዊ እና መንግስታዊ ያልሆኑ ፕሮጀክቶች ላይ ተጠቃሚ ያልሆኑ ➢ በከፋ ድህነት ውስጥ መኖራቸውን ማረጋገጥ ➢ የመንግስት ሰራተኛ ቋሚ ስራ የሌላቸው መሆኑን ማረጋገጥ
1.10	የማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ላይ በማሰራት ተጠቃሚ ማድረግ፤	በወረዳ	5 ሰዓት	100%			<ul style="list-style-type: none"> ➢ በአምስቱ የስራ ዘርፎች ማደራጀት ➢ የደህንነት እና የስራ መሳሪያዎችን መያዛቸውን ማረጋገጥ፤ ➢ ህጻናትን በስራ ቦታ ይዘው አለመገኘታቸውን ማረጋገጥ ➢ ከ18 ዓመት በታች እና ከ60ዓመት በላይ አለመሆናቸውን ማረጋገጥ ➢ አቴንዳንስ ማስጠየቅ
1.14	የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚዎች ተጨማሪ	ወረዳ	45 ደቂቃ	100%		ዘርፎችን በጥናት በመለየት ወይም	<ul style="list-style-type: none"> • የፕሮግራሙ ተጠቃሚ ስለመሆን መታወቂያ ያለው • ጥሪት ለማፍራት የሚያስችሉ ዘርፎችን መለየት

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
	ጥሪት ማፍሪያ ላይ ማሰማራት፤					ተጠቃሚው የሌው የስራ ዘርፍ ካለ	<ul style="list-style-type: none"> የመስራት አቅም ያለው መሆኑን ማረጋገጥ
1.1 5	የኑሮ ማሻሻያ የድጋፍ ማእቀፎችን እንዲያገኙ ማድረግ፤	ወረዳ	8 ሰዓት	100%		በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ውስጥ	<ul style="list-style-type: none"> ስልጠና የሚወስድ የቤተሰብ ተወካይ መምረጥ እድሜው ከ35-45 ያልበለጠ መሆን ቤተሰቡ የተስማማበት ስለመሆኑ የጋራ ስምምነት መያዝ አለበት መፃፍ እና ማንበብ የሚችል
1.1 6	የኑሮ ማሻሻያ ተጠቃሚ ቤተሰቦችን እና የገንዘብ ስጦታ የሚያገኙ ተጠቃሚዎችን መለየት	ወረዳ	15 ደቂቃ	100%		በአካውንታቸው በባንክ ቤት ገቢ የሚደረግ	<ul style="list-style-type: none"> በዳግም ልየታ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሁለት ዓመት በፕሮግራሙ መጀመሪያ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሶስት ዓመት መቆየት አለባቸው ፤ በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ንዑስ ፕሮግራም የተሰማራ/ች/ መሆን አለበት፤ በፕሮግራሙ የቆየበጊዜ እና በተከፈለው የብር መጠን መሰረት 20 በመቶ መቆጠብ የቻለ/ች/፤ በኑሮ ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም የሚሰጡ የስልጠና ዓይነቶች (የሀይወት ክህሎት፣ የገንዘብ አያያዝና አጠቃቀም፣ የንግድ ስራ እቅድ፣ የቴክኒክ ስልጠና እና የንግድ ልማት አገልግሎት/BDS/ ስልጠና የወሰደ/ች/፤ የቤተሰብ ተወካይ የመረጠ/ች/ የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት ያፀደቀ/ች/ በተዘጋጀው የቃል ኪዳን ሰነድ መሰረት የተፈራረም ፤ በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ስልጠና መከታተሉን የሚያሳይ የተሳትፎ ስርተፊኬት ማቅረብ የሚችል፤

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጪ		
1.1 7	የምክርና እና ድጋፍ አገልግሎት መስጠት።	ከማእከል እስከ ወረዳ	15 ደቂቄ	100%		ድጋፍ ሰጪ አካልና ሰጪው በተገናኙበት	<ul style="list-style-type: none"> የፕሮግራሙ ተጠቃሚ መሆን የድጋፍ አገልግሎት ለማግኘት የፍላጎት ጥያቄ ማቅረብ በማንኛውም መንገድ ለአገልግሎቱ ዝግጁ መሆን አገልግሎት ሰጭዎች ጋር በሚኖር ግንኙነት ዙሪያ ቅድሚያ ተነሳሽነት ወስዶ በባለቤትነት መንቀሳቀስ፤ የሚሰጡ ድጋፎችን በአግባቡ ተጠቅሞ ለመለወጥ ዝግጁ የሆነ ማወቅ በሚፈልጉትን ጉዳይ ላይ ግልፅ ጥያቄዎችን ማቅረብ መቻል
1.1 8	የሴፍትኔት ተጠቃሚዎችን በማስመረቅ፣ የማሸጋገር ስራ መስራት፤	ወረዳ	30 ደቂቃ	100%		አጠቃላይ መስፈርቶችን ሲያሟላ ሰርተፊኬት በመስጠት ይሆናል	<ul style="list-style-type: none"> በዳግም ልዩታ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሁለት ዓመት በፕሮግራሙ መጀመሪያ ለገቡ ተጠቃሚዎች ሶስት ዓመት መቆየት አለባቸው ፤ በማህበረሰብ አቀፍ ልማት ስራዎች ንዑስ ፕሮግራም የተሰማራ/ች/ መሆን አለበት፤ በፕሮግራሙ የቆየበት ጊዜ እና በተከፈለው የብር መጠን መሰረት 20 በመቶ መቆጠብ የቻለ/ች/ በኑሮ ማሻሻያ ንዑስ ፕሮግራም የሚሰጡ የስልጠና ዓይነቶች (የሀይወት ክህሎት፣ የገንዘብ አያያዝና አጠቃቀም፣ የንግድ ስራ እቅድ፣ የቴክኒክ ስልጠና እና የንግድ ልማት አገልግሎት/BDS/ ስልጠና የወሰደ/ች/፤ የቤተሰብ ተወካይ የመረጠ/ች/ የንግድ ስራ እቅድ በማዘጋጀት ያፀደቀ/ች/ በተዘጋጀው የቃል ኪዳን ሰነድ መሰረት የተፈራረም ፤ በቴክኒክና ሙያ ኮሌጅ ስልጠና መከታተሉን የሚያሳይ የተሳትፎ ሰርተፊኬት ማቅረብ የሚችል፤

የአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንቦች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንቦች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1.1	በአሰሪና ሰራተኛ ጉዳይ የህግ ማስፈጸሚያና በሙያ ደህንነት፣ ጤንነትና ሥራ አካባቢ አጠባበቅ ግንዛቤ ማስጨበጫ ስልጠና መስጠት	1	24	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ ወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከት ማቅረብ
1.2	የሙያ ደህንነትና ጤንነት ተከላካይ ኮሚቴ ምዝገባና ሰርተፊኬት አገልግሎት መስጠት	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከት ማቅረብ ✓ ኮሚቴው የተቋቋመበት ቃለ ጉባኤ ✓ የአገልግሎት ክፍያ 350ብር
1.3	ከስራ ውል በሚመነጨ መብትና ግዴታዎች ላይ የእገዳ ጥያቄዎችን ማስተናገድ	1	24	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከት ማቅረብ ✓ ለእገዳው ምክንያት የሆነውን ጉዳይ ማስረጃ ማቅረብ
1.4	የመሠረታዊ የስራ ሁኔታዎች የአቤቱታ ቁጥጥር ማድረግ	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.5.	በሙያ ደህንነት ፣ ጤንነትና አጠባበቅ ላይ የአቤቱታ ቁጥጥር ማድረግ	1	2	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.6.	የአሰሪና ሰራተኛ ማህበራት ምዝገባና እውቅና አገልግሎት መስጠት፣	1	12	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<p>ሠራተኛ ማህበር</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከት ማቅረብ ✓ የማህበሩ መመስረቻ ቃለ ጉባኤ ✓ የማህበሩ መተዳደሪያ ደንብ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ01 ✓ በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ 03 ✓ የአስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ቅጽ06 ✓ የማህበሩ ሥራ አስፈጻሚ አባላትን የሚያሳይ ቅጽ07 ✓ የሥራ አስፈጻሚዎች ጉርድ ፎቶግራፍ ✓ ለመጀመሪያ ጊዜ ለምዝገባ ሲቀርብ ከቴምፕራር ቀረጥ ክፍያ ነጻ ነው ። <p>አሠሪዎች ማህበር</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ በአስመራጭ ኮሚቴዎች የተፈረመ ማመልከቻ ✓ የማህበሩ መመስረቻ ቃለ ጉባኤ

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
						<ul style="list-style-type: none"> ✓ የማህበሩ መተዳደሪያ ደንብ ✓ የማህበሩ አባላት ድርጅቶችን ስም ዝርዝር የሚያሳይ መረጃ ✓ የማህበሩ ጉባኤ ላይ የተገኙ አባላት ስም ዝርዝርና ፊርማ ✓ የምዝገባ አገልግሎት 350 ብር መፈጸም
1.7.	ለአሰሪና ሠራተኛ ማህበራት አመራሮች መታወቂያ መስጠት	1	1	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<p>ሠራተኛ ማህበር</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓ ማህበሩ አመራር ለውጥ ያደረገበት ቃለ ጉባኤ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ01 ✓ በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ 03 ✓ የአስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ቅጽ06 ✓ የተመረጡ የማህበሩ ሥራ አስፈጻሚ አባላትን የሚያሳይ ቅጽ07 ✓ የሥራ አስፈጻሚዎች ጉርድ ፎቶግራፍ ✓ የተለወጡ ነባር አመራሮች መታወቂያ መመለስ ✓ ለሥራ አስፈጻሚ አባላት መታወቂያ ለአንድ ሰው 10 ብር ክፍያ መፈጸም <p>አሰሪዎች ማህበር</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በጽሁፍ ማመልከቻ ማቅረብ ✓ የማህበሩ አባላት ድርጅቶችን ስም ዝርዝር የሚያሳይ መረጃ ✓ የማህበሩ ጉባኤ ላይ የተገኙ አባላት ስም ዝርዝርና ፊርማ ✓ አስመራጭ ኮሚቴ አባላትን የያዘ ማስረጃ ✓ የተመረጡ የማህበሩ ሥራ ✓ ለሥራ አስፈጻሚ አባላት መታወቂያ ለአንድ ሰው 50 ብር ክፍያ መፈጸም
1.8	የ 50+1 በላይ የማህበር አባላት ስለመኖሩ ሰነዶችን በማጣራት መመዘገብ	1	80	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ማስረጃና የአባላቱ ፊርማ ✓ የምዝገባ አገልግሎት ክፍያ 350 ብር
1.9.	የህብረት ስምምነት ምዝገባና ዕውቅና አገልግሎት መስጠት	1	16	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የድርጅቱና የማህበሩ ማህተም በሁሉም ገጽ ያረፈበትና የፈረሙበት የህብረት ስምምነት በሶስት ኮፒ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 800 ብር

ተ.ቁ	የሚሰጡ አገልግሎቶች ዓይነቶች	በጥናቱ የተቀመጠው ስታንዳርድ			አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	ከተገልጋይ የሚጠበቅ ቅድመ ሁኔታዎች
		በመጠን	ጊዜ በሰዓት	ጥራት		
1.10.	የህብረት ስምምነት ማሻሻያ የዕውቅና አገልግሎት መስጠት	1	3	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የድርጅቱና የማህበሩ ማህተም በሁሉም ገጽ ያረፈበት እና በሁለቱም ወገኖች የተፈረመበት የተሻሻለው የህብረት ስምምነት በሶስት ኮፒ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 100 ብር ክፍያ መፈጸም
1.11	የሚቀርቡ የወል የሥራ ክርክሮችንና የህብረት ድርድር ልዩነቶች በስምምነት እልባት እንዲያገኙ ማድረግ	1	41:15	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን ደብዳቤ ማቅረብ ✓ የልዩነት ሀሳቦችን በሽጌ ደብዳቤ ማቅረብ
1.12.	የህብረት ድርድር ድጋፍ አገልግሎት መስጠት	1	120	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ማመልከቻ በጽሁፍ ወይም በቃል ማቅረብ
1.13.	የሥራተኛ ማህበራት መተዳደሪያ ደንብ ማሻሻያ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት መስጠት	1	4	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ መተዳደሪያ ደንቡ እንዲሻሻል በማህበሩ የተጠየቀበት ደብዳቤ ✓ የማህበሩ ጠቅላላ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ ✓ በጉባኤው ላይ የተገኙ አባላትን የሚገልጽ ቅጽ ✓ በጠቅላላ ጉባኤ መተዳደሪያ ደንቡ እንዲሻሻል የተወሰነበት ቃለ ጉባዔ ✓ የምዝገባና ማጽደቅ አገልግሎት ክፍያ 100 ብር
1.14.	የህግምክርአገልግሎት መስጠት፤	1	0.25	100%	ማዕከል ክፍለ ከተማ በወረዳ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ጥያቄውን በዕሉፍ ወይም በቃል ማቅረብ

የመስሪያ ቤታ አስተዳደርና ልማት ዘርፍ

ከክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንበኞች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንበኞች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚከናወኑ ዋና ዋና ተግባራት	ፈፃሚ አካል	ጊዜ	ጥራት	ወጪ	የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
1.1	ለመስሪያ ቤታዎችና ክላስተር ማዕከላት ልማት የሚውል የሰማ መሬት መረከብ፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	576	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመረከብ	መለየትና ኮርዲኔት ፖዴቶችን መውሰድ
1.2	ነባርና አዲስ ይዘታዎችን የባለቤት ማረጋገጫ ካርታ እንዲኖራቸው ማድረግ፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	2832	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመረከብ	የይዘታዎችን የጠራ መረጃ በማቅረብ
1.3	በተዘጋጀው ዲዛይን መሰረት ግንባታ እንዲከናወን ማድረግ፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	6000	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	የሚሰጥ ውሳኔ ሀሳብ፣ በጀት ማስያዝ
1.4	የጥገናና የአድሳት ተግባር የሚያስፈልጋቸውን የመስሪያ ቤታዎችን በጥናት መለየት፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	5216	100%		በአካል በመገኘት	የውሳኔ ሀሳብ፣ በጀት ማስያዝ
1.5	ግንባታቸው እና ጥገናቸው የተጠናቀቁ የመስሪያ ቤታዎችን መረከብ፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	1520	100%		በአካል በመገኘት	በውሉ መሰረት ግንባታቸውና ጥገናቸው መጠናቀቁ
1.6	የመሰረተ-ልማት ችግር ያለባቸው የመስሪያ ቤታዎችን መለየት፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	520	100%		በአካል በመገኘት	የኤሌክትሪክ ኃይል መጠን እና የውሀ መስመር ዓይነትና ፍላጎት መለየት
1.7	በተለየው የመሰረተ ልማት ችግር መሰረት እንዲሟላላቸው ማድረግ፤	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	1520	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	የመስሪያ ቤታዎች ውጤታማነት መረዳት
1.8	በስታንዳርዱ መሰረት ክላስተር ማዕከላት እና የማምረቻ ህንፃዎችና ሼዶች ደህንነት እንዲጠበቅ ክትትልና ቁጥጥር ማድረግ	በማዕከል/በክፍለ ከተማ	748	100%		በጽሁፍ በመጠየቅ፣ በአካል በመገኘት	ስታንዳርዱን እና የመስሪያ ቤታዎችን የመሸከም አቅም መረዳት
1.9	የመስሪያ ቤታ ጠያቂዎችን ማመልከቻ መቀበልና ምዝገባ ማካሄድ፤(1)	ማዕከል፣ ወረዳ፣ ክፍለ ከተማ	1	100%		በአካል	የስራ አጥ ማስረጃ

1.10	የመስሪያ ቤታ ጠያቂዎች ቢዝነስ ፕላን መቀበልና በዓይነታቸው ማደራጀት፤(2)	ማዕከል፣ወረዳ፣ ክፍለ ከተማ	8	100%		በአካል	የተዘጋጀ የስራ ዕቅድ
------	---	-------------------	---	------	--	------	---------------

ተ/ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ በሠዓት	ጥራት	ወጭ		
1.11	የተዘጋጃ ቦታን ሳይት ሄዶ ማረጋገጥ	ማዕከል፣ወረዳ፣ ክፍለ ከተማ	24	100%			
1.12	የመስሪያ ቤታዎችን ለተጠቃሚዎች በውል ማስተላለፍ፤	ወረዳ	364	100%		በአካል	
1.13	የኢንዱስትሪ መንደሮች፣ የክላስተር እና የገበያ ማዕከላት ትስስር መፍጠር፤	ማዕከል፣ወረዳ፣ ክፍለ ከተማ	24	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል፣የታደሰ የደረጃ እድገት
1.14	መስሪያ፣መሸጫ እና ማሳያ ማዕከላቱ በስታንዳርድ መሰረት እንዲተገበር ተከታታይነት ያለው ድጋፍ ማድረግ	ማዕከል፣ወረዳ፣ክፍለ ከተማ	40	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል
1.15	የኢንዱስትሪ መንደር እና ክላስተር ማዕከላት አስተዳደር እና አጠቃቀም መመሪያ ላይ ግንዛቤ መፍጠር፤	ማዕከል፣ወረዳ፣ክፍለ ከተማ	16	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል
1.16	የውል ማደስ አገልግሎቱን መስጠት	ወረዳ	0.5	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል
1.17	ኢንተርፕራይዞች በውላቸው መሰረት የመስሪያ ቤታ ኪራይ እንዲከፍሉ ክትትል ማድረግ እና ድጋፍ መስጠ	ማዕከል፣ወረዳ፣ክፍለ ከተማ	64	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል፣ ኪራይ የተከፈለበት ደረሰኝ
1.21	የውል ጊዜያቸው ሊያበቃ ተከታትሎ ማስለቀቅና መረከብ፤	ወረዳ	8	100%		በአካል	የመስሪያ ቤታ ውል
1.22	ቅሬታና አቤቱታዎችን መቀበል	ማዕከል፣ወረዳ፣ክፍለ ከተማ	1	100%		በአካል	የቅሬታ ደብዳቤ

1.23	ለቅሬታና አቤቱታ አቅራቢዎቹ ምላሽ መስጠት፤	ማዕከል፣ ወረዳ፣ ክፍለ ከተማ	2	100%		በአካል	
------	-----------------------------	--------------------	---	------	--	------	--

የኢንተርፕራይዞች ድጋፍ ማስተባበሪያ ዘርፍ

ከ ክፍለ ከተማ እስከ ወረዳ ደረጃ የሚሰጡ ዝርዝር አገልግሎቶች፣ ደንቦች፣ አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ፣ የአገልግሎት አሰጣጥ መዋቅራዊ አደረጃጀት ስታንዳርዶች፣ ደንቦች ሊያሟሏቸው የሚገቡ ቅድመ ሁኔታዎች

ተ.ቁ	የሚሰጡ የአገልግሎት ዓይነቶች	አገልግሎቱ የሚሰጥበት ቦታ	የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ/ደረጃ			የሚሰጥበት ሁኔታ	አገልግሎቱን ለማግኘት የሚጠየቅ ቅድመ ሁኔታ
			ጊዜ	ጥራት	ወጭ		
የከተማ ግብርና፣ ኮንስትራክሽን፣ ንግድና አገልግሎት ድጋፍና ክትትል ዳይሬክቶሬት							
1.1	የመረጃና የምክር አገልግሎት መስጠት፤	ከማዕከል እስከ ወረዳ	857	100%		በአካል	
1.2	የጥሬ ዕቃ አቅርቦት ማመቻቸት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	392	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለ ከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.3	የሀገር ውስጥና የውጭ ሀገር ገበያ ትስስር መፍጠር	ከማዕከል እስከ ወረዳ	832	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለ ከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.11	የሂሳብ መዝገብ አያያዝ እና የኦዲት አገልግሎት	ከማዕከል እስከ ወረዳ	598	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለ ከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት
1.12	የዕድገት ደረጃ ሽግግር አገልግሎት መስጠት፤	ከማዕከል እስከ በማዕከል	666	100%		በአካል	ከወረዳ እና ከክፍለ ከተማ የድጋፍ ደብዳቤ እና ሰነዶችን ማሟላት

ክፍል ሦስት

3. የጽ/ቤቱ ተገልጋዮችና ባለድርሻ አካላት

3.1 ተገልጋዮች

- የወረዳ ስራ፣ ኢንተርፕራይዝና ኢንዱስትሪ ልማት ጽ/ቤቶች
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋማት
- ስራ ፈላጊ ዜጎች
- ኢንተርፕራይዞች እና የመካከለኛ ኢንዱስትሪ ባለቤቶች
- ግለሰቦችና መንግስታዊ ያልሆኑ ተቋማት
- ሌሎች ጽ/ቤቶች

3.2 ባለድርሻ አካላት

- የክ/ከተማው ምክር ቤት
- ፋ/ኢ/ል/ጽ/ቤት
- አዲስ ብድርና ቁጠባ ተቋም
- ንግድ ጽ/ቤት
- የሴቶች ህጻናትና ማህበራዊ ዘርፍ ጽ/ቤት
- አነስተኛ ግብር ከፋዮች ጽ/ቤት
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋም
- የባህልና ቱሪዝም ጽ/ቤት
- የመንግስት ቤቶችና ኮንስትራክሽን ጽ/ቤት
- በክ/ከተማው ስር የሚገኙ የልማት ተቋማት
- መሬት ልማት ማኔጅሜንት ጽ/ቤት
- ስራ አስኪያጅ
- መብራት ኃይል ባለስልጣን
- ውሀና ፍሳሽ ባለስልጣን

3.3 የአገልግሎት ሰጪ ተባባሪ አካላት

- ንግድ ጽ/ቤት
- መሬት ማኔጅመንት፤
- ኮንስትራክሽን ጽ/ቤት
- የቴክኒክና ሙያ ትምህርትና ስልጠና ተቋም

3.4 አጠቃላይ መርሆዎች

- ትክክለኛ ሀቀኛ ፍትሐዊ አገልግሎት እንሰጣለን
- ለደንበኞች በትህትና አገልግሎት እንሰጣለን
- ላስቀመጥናቸው እሴቶች እንገዛለን
- ለደንበኞች ጥያቄ እና አስተያየቶች ፈጣን ምላሽ እንሰጣለን
- ለሰጠናቸው አገልግሎቶችና ለወሰናቸው ውሳኔዎች ተጠያቂዎች ነን

3.5 የተገልጋዮች መብትና ግዴታዎች

3.5.1 መብቶች

- በጽ/ቤቱ ውስጥ የሚገኙ የዘርፉን ልማት የተመለከቱ መረጃዎችን የማግኘት፤
- ምንም ልዩነት ሳይደረግበት የአገልግሎቱ ተጠቃሚ የመሆን፤
- ማንኛውም ተገልጋይ በአገልግሎቱ አሰጣጥና በአገልግሎት ሰጪው ቡድን/ሠራተኛ ላይ ያለውን አስተያየትና ቅሬታ የማቅረብ፤
- በጽ/ቤቱ የሚሰጡ አገልግሎቶችን ዝርዝር የማወቅና የመጠቀም፤
- ተገቢ የሆነ ድጋፍና እገዛ የማግኘት፤
- ቀልጣፋ አገልግሎት የማግኘት፤
- ለሚያቀርቡት ቅሬታዎች የመደመጥና ምላሽ የማግኘት ፤
- በውይይት መድረኮች መሳተፍና አስተያየት ማቅረብ

3.5.2 ግዴታዎች

- ሕጎችንና የአሰራር መመሪያዎችን መከተል
- ለሚፈልጉት አገልግሎት የተሟላና ትክክለኛ መረጃ የማቅረብ፤
- ተገልጋዪዎች አገልግሎት ለማግኘት ሲመጡ ተፈላጊ ቅድመ ሁኔታዎችን የማሟላት

3.6 ለደንበኞች የምንገባው ቃል

- በቻርተሩ በተቀመጠው የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መሠረት ለዜጎች አገልግሎት እንሰጣለን።
- በሕግ በመመሪያዎች እና የመንግስትን ፖሊሲ ተከትለን ስራችንን እንተገብራለን።
- ዜጎችን በአክብሮት በፍትሃዊነት እና ያለአድሎ እናገለግላለን።
- የኪራይ ሰብሳቢነት አመለካከት እና ተግባሩን አጥብቀን እንታገላለን።

3.7 የአስተያየት ፤ የግብዓት እና የተሳትፎ ሂደት

- በአገልግሎት አሰጣጥ ላይ ከደንበኞቻችን አስተያየቶችንና ቅሬታ እንቀበላለን።
- የደንበኞች አስተያየት/ግብረመልስ በአገልግሎቱ ነገሮችም መሠረት በየጊዜው በመሰብሰብ ውጤታማነቱ ይገመገማል።
- በተገኘው ውጤትም አገልግሎቱ ይሻሻላል።
- ስለዚህም አስተያየትዎ ለአገልግሎታችን መሻሻል ትልቅ አስተዋጽኦ ያለው በመሆኑ በተመቸዎት የመገናኛ መንገድ በግምባር በስልክ፣ በደብዳቤ፣ ሊገልፁልን ይችላሉ።

3.8 . የቅሬታ አቀራረብ ስነስርዓት

የጽ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ ከተገልጋዪዎች ለሚነሱ ቅሬታዎች የሚከተለው የቅሬታ አቀራረብና የምላሽ አሰጣጥ ስርዓት ይኖረዋል።

- ቅሬታ በባለጉዳዩ ወይም በወኪሉ በአካል፣ በጽሁፍ ወይም በስልክ ለቅሬታ ሰሚ ቡድን ይቀርባል።
- ለሚመለከተው ባለሙያ ይመራል፤
- በአራት ሰዓት ውስጥ የሚመለከተው ባለሙያ ለቀረበው ቅሬታ አግባብ የሆነ ምላሽ ለቅሬታ አቅራቢው ይሰጣል፤

- የቅሬታው አፈታት ውጤት በአንድ ቀን ውስጥ በየደረጃው ለሚገኙ አካላት ሪፖርት ይቀርባል፤

3.9 የክትትልና ግምገማ ስርዓት

የጽ/ቤቱ አገልግሎት አሰጣጥ የየዘርፉን ዓላማ፣ ግቦችና የአገልግሎት ስታንዳርዱን እያሳካ መሆኑን ለማረጋገጥና በየጊዜው ለማሻሻል የክትትል ግምገማ ስርዓት ተዘርግቷል፡፡

- ጽ/ቤቱ አገልግሎት በሚሰጥባቸው የስራ ሂደቶችና ኬዝ ቲሞች በየጊዜው በየዕለቱ፣በሳምንት፣በየወሩ፣በየሩብ ዓመት በስድስት ወራት ይገመገማል፤
- በዓመት አንድ ጊዜ ወርክሾኝ በማዘጋጀት በአገልግሎት አሰጣጡ ላይ ከተገልጋዮች ጋር ውይይት ይካሄዳል፤
- መጠይቅ በማዘጋጀት የአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ የተጠቃሚዎች አስተያየት/ግብረመልስ በማሰባሰብ ይገመገማል፤
- አገልግሎቱ ያሳሳካቸውን በመለየት ከሚመለከታቸው የስራ ሂደቶችና ጽ/ቤቶች ጋር በመወያየት ማሻሻያ ይደረጋል፤
- በአገልግሎት አሰጣጣችን ላይ የተደረገውን ማሻሻያ ለደንበኞቻችን እናሳውቃለን፡፡

3.10 የጽ/ቤቱ አመራርና መካከለኛ አመራሮች ስምና አድራሻ

ተ. ቁ	የኃላፊ ስም	የሰራተኛ ኃላፊነት	አድራሻ		
			ስልክ	ፋክስ	ኢ-ሜይል
1					
2					
3					
4					
5					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

"ያለበቁ ምክንያት ውሳኔ ማዘግየት እና ባለጉዳዮችን ማመላለስ አስተዳደራዊ በደል ነው!!"

አድራሻ

የልደታ ክፍለ ከተማ የሥራ፣ኢንተርኔት-ሪገስትሪ እና ኢንደስትሪ ልማት ጽ/ቤት
አድራሻ:- ልደታ ፍርድ ቤት ፊትለፊት

ስልክ: 0118549548

ፋክስ: -----

ኢ-ሜይል: -----

ፖስታ ሣ.ቁ.: -----

ልደታ ክ/ከተማ

አዲስ አበባ